

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari setiap perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan akan menguntungkan perusahaan dengan memperoleh keuntungan. Mirota Pasaraya merupakan perusahaan bergerak dibidang jasa penyedia barang kebutuhan masyarakat. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain maka Mirota Pasaraya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengetahui faktor yang mengakibatkan ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Mirota Pasaraya Jalan Kaliurang.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka dalam penelitian ini digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui faktor penyebab dan prioritas yang harus diperbaiki.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode IPA dan CSI maka diperoleh atribut-atribut yang harus ditingkatkan lagi menurut konsumen yaitu ketersediaan tempat parkir yang luas yang merupakan prioritas utama, kemudian kelengkapan produk yang ditawarkan, kemudian kecepatan waktu transaksi, kemudian keramahan karyawan terhadap pelanggan, dan yang terakhir kondisi tempat parkir yang tertata rapi. Dan secara keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sebesar 76,36% dan dapat dikategorikan puas oleh konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Supermarket*, Metode IPA dan CSI, *Customer Service*.